

研究ノート

精神保健福祉士養成における コミュニケーション力に関する研究 I

西 野 克 俊

要約

精神保健福祉士養成における実践教育の科目として、ソーシャルワーク演習およびソーシャルワーク演習（専門）が設定されているが、科目の位置づけとして、ソーシャルワーク技術を学ぶ科目とされている。そのなかでソーシャルワーク演習は社会福祉士養成課程と共通して学ぶべき内容としての位置づけであり、ソーシャルワーク実践を行う上での基盤となるように設定されており、その中にコミュニケーション技術の基礎が盛り込まれている。本研究においてコミュニケーション技術の基礎をどのように体得できるように指導を行うことが必要かを考察する。

キーワード：精神保健福祉士養成，コミュニケーション技術，実践教育

はじめに

令和3年度より順次実施されている、精神保健福祉士養成の新カリキュラムのなかで、ソーシャルワーク演習という科目が社会福祉士養成課程と共通して学ぶべき内容として整理された。これまでの各養成課程の科目において、実践学習における共通実施はなく、それぞれの養成課程において必要とされる教育が行われてきた。元来共通性がないわけではなく、改めて実践教育としての共通性を確認することにより、社会福祉士及び精神保健福祉士の養成を別物として捉えるのではなく、ソーシャルワークという共通部分を明確化し、同じ相談援助職としての理解を深めつつ、いずれの資格にも重要な実践力の構築を図るものと考ええる。本学においても、両過程の枠を超え、取得資格の希望をまたいだグループを作成した指導を展開している。その中で、コミュニケーション技術の獲得に焦点を当てた指導がどのようなものであるべきかを考察していく。

1. カリキュラムの構築

2018年12月より厚生労働省主体での精神保健福祉士の在り方に関する検討会が開催され、実施されている精神保健福祉士養成カリキュラム（以下、旧カリキュラムとする）の再構築がなされた。編成の目的としては、○精神保健福祉士として実践能力を有する人材を養成するため、講義で学習した理論や知識をもとに思考・行動しソーシャルワーク実践の基礎的な力を習得する演習科目において、ソーシャルワークの専門職である精神保健福祉士と社会福祉士の養成課程において共通して学ぶべき内容と、精神保健福祉士として専門的に学ぶべき内容が明確になるよう、科目を再構築するとともに、専門科目については内容と時間数の充実を図る。○ソーシャルワーク演習を共通科目とすることに併せて、社会福祉士養成課程との合同授業を可能とする。¹⁾と示されており、旧カリキュラムにおける精神保健福祉援助演習（基礎）を社会福祉士養成課程との共通化を図りソーシャ

ルワーク演習とした。

2. 教育内容

共通科目としての位置づけとなり、社会福祉士養成との共通化が図られ、ソーシャルワーク演習ねらいとしては、①ソーシャルワークの知識と技術に係る他の科目との関連性を踏まえ、社会福祉士及び精神保健福祉士として求められる基礎的な能力を涵養する。②ソーシャルワークの価値規範と倫理を実践的に理解する。③ソーシャルワークの実践に必要なコミュニケーション能力を養う。④ソーシャルワークの展開過程において用いられる、知識と技術を実践的に理解する。とされ、主に技術や実践力を養うものであることがうかがえる。また、教育に含むべき事項（内容）として、個別指導並びに集団指導を通して、具体的な場面を想定した実技指導（ロールプレイング等）を中心とする演習形態により行うこと。とされ、内容としては、①自己覚知 i) 自己理解と他者理解②基本的なコミュニケーション技術 i) 言語的技術（質問、促し、言い換え、感情の反映、繰り返し、要約等） ii) 非言語技術（表情、態度、身振り、位置取り等）③基本的な面接技術 i) 面接の構造化 ii) 場の設定（面接室、生活場面、自宅等） iii) ツールの活用（電話、e-mail 等）④ソーシャルワークの展開過程事例を用いて、次に掲げる具体的なソーシャルワークの場面と過程を想定した実技指導を行うこと。 i) ケースの発見 ii) インテーク iii) アセスメント iv) プランニング v) 支援の実施 vi) モニタリング vii) 支援の終結と事後評価 viii) アフターケア⑤ソーシャルワークの記録 i) 支援経過の把握と管理⑥グループダイナミクスの活用 i) グループワークの構成（グループリーダー・コリーダー・グループメンバー） ii) グループワークの展開過程（準備期・開始期・作業期・終結期）⑦プレゼンテーション技術 i) 個人プレゼンテーション ii) グループプレゼンテーション²⁾とされ、コミュニケーション技術においても細かく規定されている。

3. 現代におけるコミュニケーションの特徴

現代の社会においては、言うまでもないがメールや SNS でのコミュニケーションが主流となっている。本学においても、Microsoft によって開発されたアプリケーションを活用し、授業以外においても気軽に質問ができるよう、チャット機能を活用し、学習や相談のための質問等を受け取れるようにしている。しかし、学生からの連絡や相談においては内容が不明瞭なものも数多く存在し、ソーシャルワークの学習を進めている学生においても複数存在する。原因として考えられる要因としては、チャットやメールにおいて、文字を打つという動作をいかに短縮するかを重点的に考え、本来の趣旨である内容を伝えるという点を見失ってしまうことではないかと思われる。また、非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションに関しては、顔を合わせないコミュニケーションツールにおいては何も考える必要がなくなる。そのようなコミュニケーションを使用している学生が前述した内容を実践できるようになるにはコミュニケーションというものの趣旨をとらえなおすことが必要となる。また、そのような状態であれば、コミュニケーションの技術展開を体得するには一定の工夫が必要となる。

4. 言語的（バーバル）コミュニケーション技術の実情

教育に含むべき事項（内容）として言語的（バーバル）コミュニケーションにおいては、i) 質問、ii) 促し、iii) 言い換え、iv) 感情の反映、v) 繰り返し、vi) 要約が明記されており、社会生活において意識的に実践しなければ体得できないものが多く含まれる。特に ii) 言い換え、vi) 繰り返し、vi) 要約においては文章表現として省略されることも珍しくなく、なかなか実用されている場面を見る機会は多くない。そのため、実用的にできるよう技術を習得することが難しく感じてしまう学生も多い。また、メールや SNS などのツー

ルにおいては、それぞれの年代特有の表現も使われており、場面に適した表現を使用する頻度も減少してしまっている。略語や造語などが当たり前に使われすぎているため、相手側も知っていて当然という認識になってしまっているものも複数存在する。加えて、表現する言葉や文字がそれぞれの状況に適しているかなどの考察が行いにくい場面も多く存在しており、自身が扱う表現を吟味する機会自体が減少してしまっている。

5. 非言語的（ノンバーバル）コミュニケーション技術の実情

教育に含むべき事項（内容）として非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションにおいては、i）表情、ii）態度、iii）身振り、iv）位置取りが明記されている。しかし、メールやSNSを使用することにより常時意識するものではなくなっている。また、人間関係の希薄さも相まって、親しい人との対面コミュニケーションが増大しており、i）表情、ii）態度などもあまり気にしなくてもより状況となっている。そのため、親しい間柄ではない人物とコミュニケーションをとる際も、姿勢の乱れや態度に影響が出てしまう学生も少なくない。また、iv）位置取りなども気にする必要性がなく、相手との物理的な距離の取り方を考察できない状況である。そのため、物理的な距離の近さや遠さを図るすべがない。

6. 言語的（バーバル）コミュニケーション教育

言語的（バーバル）コミュニケーション技術の体得においては、まずそれぞれの技術内容を理解することから始める必要がある。また、日常的に活用されない技術に関しては、学習等で抽象的な理解はあるものの、どのような場面で活用される技術なのかが明確でない学生も多く、内容を正確に理解するところから始まる。内容としては技術名称の意味のみならず、どのような場面で活用す

ることが有効であるか。また、何を意図してその技術を活用するのかなど、多岐にわたる。そのうえで、場面理解を促すために場面を設定し、有効性を理解するためには実感を促すことができるようにしなければならない。あくまで相談援助の場面に関わらず、雑談程度の場面においても同様と考える。そこから相手の会話内容を正確に理解しているか。また、理解できない場合に活用できる技術が何かを、体感することにより、言語（バーバル）コミュニケーション技術の体得ができるものとする。しかしながら、ただ場面設定を行い、ロールプレイをするだけでは学生のコミュニケーション技術の体得、実感をすることにはつながらない。なぜならば、コミュニケーションは相手があって進行するものであり、都度感じ方や考え方に左右されたコミュニケーションが展開されるものである。そのため、詳細な場面設定をおこなおうとするのであれば、台本を作成しその文面通りに進行しなければならないのである。そのため、ただ文章を読むというイメージが大きくなり、技術の体得から遠ざかってしまう。したがってコミュニケーションの道筋を立て、体得すべき技術を実践できるような展開を作りロールプレイをしていくことが求められる。

7. 非言語的（ノンバーバル）コミュニケーション教育

非言語（ノンバーバル）コミュニケーションの体得においては、自身の表現を意識化することから始めることが必要となる。ロールプレイにおいては多くの学生が無意識に目をそらす、表情をゆがめる、服を触るなど、多くのアクションを起こしている。特に相談内容に合わない表情の変化や、落ち着きのなさにより、相手に負の感情を抱かせてしまう可能性が高いものも多々見られる。相談者と被相談者という視点を持つことにより、不適切さが評価されるものが多い。しかし見知った顔の学生同士であれば気にならない状況となってしまう、学生同士の指摘事項に上がってこない

ものも多く、相談という意識を持たせることも大切と考える。そのうえで、自身の表現や癖などを指摘し、無意識の動きを意識化させることにより、非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションを理解が進むと考える。また、学生の中には、コミュニケーション内容と不釣り合いな笑みを浮かべたりすることもある。自己防衛の一種でもあると思われるが、困ったときに適切な感情を表現することができず、ごまかす表現として笑みや笑いとして表現されるものも多い。状況により、まったくの雑談の際であれば多少許容されるものもあると思われるが、相談といった場面においては許容されるものではない。そのため、そういった表現の癖を自己覚知し、意識化することにより非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションの体得が促進され则认为。そのため、相談中の表現を相手側が適切にとらえ、心情を伝え、評価することが求められる。

8. コミュニケーション力教育の課題

これまで述べてきた教育実践を行うことは容易なことではない。言語的（バーバル）コミュニケーションにおいても、非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションにおいても、ロールプレイを行う相手役が重要となってくる。練習を行う学生が理解及び体得につながるよう、言語的（バーバル）コミュニケーションにおいては、コミュニケーション内容を操り、それぞれの技術を実践できるよう仕向けて行かなければならない。また、非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションにおいても、視覚的情報などを適切に伝え、被相談者としてどのような心情になったかなどを理論的に伝える必要がある。そのため、相手役を担うものが、よりコミュニケーション能力を備えておかなければならず、学生同士でのロールプレイを行うにはなかなか困難であることは間違いない。そのため、教員などがその役割を担うことが求められるが、「精神保健福祉士養成施設等の設置及び運営に係る指針について」において、7教員に関する

事項の(2)実習演習科目を担当する教員の員数は、実習演習科目ごとにそれぞれ学生20人につき、1人以上とすること。ただし、この場合の教員の員数は、教育上支障がない範囲で教員が学生20人を上限として実習演習科目を複数受け持つことで、延べ数として必要数が確保されていれば足りるものとし、この場合の学生とは、養成施設等において実習演習科目を受講する学生の上限をいうものであること。また、ソーシャルワーク実習を担当する教員の員数については、ソーシャルワーク実習に係る学生の履修認定等が適切に行える場合に限り、ソーシャルワーク実習指導を担当する教員の員数が確保されていれば足りるものとして差し支えないものであること。³⁾としている。そのため、本学以外でも1人の教員が10人以上の学生に対して教育の実施をしているものと考えられる。しかしながら、先述したような教育を実施するためには1人の教員が指導できる人数は多くて3人程度が限界ではないかと考える。授業自体は90分しかなく、人数が多いとそれぞれのロールプレイを行う際、実施している学生以外は不要な時間を過ごすこととなり、1回の授業において、ロールプレイを行う回数が激減してしまう。厚生労働省が指し示す上限自体が適数とは言えず、それをもとに配置をするとどうしても限界が出てきてしまう。また、教育を行う側のコミュニケーション能力にも左右される可能性があり、状況によって最低限の教育を実践するうえでは、教える側の能力の向上も求められるものである。

9. おわりに

本稿でも述べたように、コミュニケーション技術の向上に関しては、ただ学生同士のロールプレイをおこなわせるのではなく、各コミュニケーション技術を展開する要素を盛り込んだ相談者を作る必要がある。しかし、条件に見合う相談者を作るために、台本のように相談援助を展開させても技術力の体得にはつながらない。そのため、より精度を高めていくためには、渦中にその技術を

展開させるきっかけを作れる指導者を配置し、指導者に対するロールプレイを行うことにより、なぜ意図する展開にならなかったのかなど、ロールプレイ中の思考を考察させることが必要と考える。その考察により、各技術展開の重要性や必要性、さらにはきっかけをつかむことができるようになる。それを継続的に行うことにより、意図的なコミュニケーション展開ができるようになり、さらに実践力の向上を図る要素となりうる。また、社会福祉士及び精神保健福祉士の共通科目として配置されるソーシャルワーク演習の中で、コミュニケーションスキルを体得することが目指されているため、両資格ともに最低限のコミュニケーションスキルを担保したうえで資格取得を目指すべきと考える。コミュニケーションスキルの担保ができれば、どの学生も現場において、同等のスキルを保有し、クライアントの心配や不安を軽減することが可能となる。それこそが、クライアントの人生に対して支援者側の能力値で結果を左右してしまう心配という物自体が軽減されるも

のと考える。また、支援者側も自身の支援に対する自責などを軽減することができ、支援者の離脱なども軽減されるものと考ええる。その結果、在り方検討会で整理された実践力のある精神保健福祉士の養成につながるものと考ええる。

引用・参考文献

- 1) 精神保健福祉士養成課程における教育内容等の見直しについて。厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/000604888.pdf> (アクセス日: 2024/12/10)
- 2) 大学等において開講する精神障害者の保健及び福祉に関する科目の確認に係る指針について。厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/000719511.pdf> (アクセス日: 2024/12/10)
- 3) 精神保健福祉士養成施設等の設置及び運営に係る指針について。厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/000719503.pdf> (アクセス日: 2024/12/10)

A study on communication skills in the training of mental health and welfare workers I

NISHINO Katsutoshi

Abstract

Social work seminars and social work seminars (specialized) are set as subjects for practical education in the training of mental health and welfare workers, and are positioned as subjects for learning social work techniques. Among these, social work seminars are positioned as content that should be learned in common with the social worker training course, and are set up to be the foundation for practicing social work, including the basics of communication skills. In this study, we consider how instruction is needed to enable students to master the basics of communication skills.